



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

FAKTOR-FAKTOR PENENTU *ONLINE JOURNEY* DAN PENGARUHNYA TERHADAP *ONLINE CUSTOMER* *SATISFACTION* DAN *LOYALTY*

SITI NURLAELA



**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2016**

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PERNYATAAN MENGENAI TESIS DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA*

Dengan ini saya menyatakan bahwa tesis berjudul Faktor-Faktor Penentu *Online Journey* dan Pengaruhnya Terhadap *Online Customer Satisfaction* dan *Loyalty* adalah benar karya saya dengan arahan dari komisi pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tesis ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Maret 2016

Siti Nurlaela
NIM P056132202.46E

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

Pelimpahan hak cipta atas karya tulis dari penelitian kerja sama dengan pihak luar IPB harus didasarkan pada perjanjian kerja sama yang terkait.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

© Hak Cipta Milik IPB, Tahun 2016
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah; dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

FAKTOR-FAKTOR PENENTU *ONLINE JOURNEY* DAN PENGARUHNYA TERHADAP *ONLINE CUSTOMER* *SATISFACTION* DAN *LOYALTY*

SITI NURLAELA

Tesis
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Manajemen
pada
Program Studi Manajemen dan Bisnis

**SEKOLAH PASCASARJANA
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2016**

Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016

Penguji Luar Komisi pada Ujian Tesis: Dr Megawati Simanjuntak, SP, MSi

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor



Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Judul Tesis : Faktor-faktor Penentu *Online Journey* dan Pengaruhnya terhadap *Online Customer Satisfaction* dan *Loyalty*

Nama : Siti Nurlaela

NIM : P056132202.46E

Disetujui oleh

Komisi Pembimbing

Prof Dr Ir Ujang Sumarwan, MSc

Ketua

Dr Mukhamad Najib, STP, MM

Anggota

Diketahui oleh

Ketua Program Studi
Manajemen dan Bisnis

Dekan Sekolah Pascasarjana

Dr Ir Arief Daryanto, MEC

Dr Ir Dahrul Syah, MScAgr

Tanggal Ujian: 18 Februari 2016

Tanggal Lulus:



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia-Nya dan sholawat serta salam teriring kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW atas teladannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul Faktor-Faktor Penentu *Online Journey* dan Pengaruhnya Terhadap *Online Customer Satisfaction* dan *Loyalty* ini dengan baik. Tesis ini disusun dalam rangka memenuhi tugas akhir pada Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian Bogor.

Penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu proses penyelesaian tesis ini, yaitu:

1. Bapak Prof Dr Ir Ujang Sumarwan, M.Sc. selaku ketua komisi pembimbing dan Bapak Dr Mukhamad Najib, S.TP, MM selaku anggota komisi pembimbing yang telah meluangkan waktu di tengah kesibukannya dalam membimbing penulis dengan penuh kesabaran sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Ibu Dr Megawati Simanjuntak, SP, MSi selaku penguji dan Ibu Dr Ir Lilik Noor Yuliati, M. FSA selaku Komdik yang telah memberi banyak masukan untuk perbaikan tesis ini.
3. Keluarga tercinta: Aji Eko Nugroho (Suami), Ayahanda H. Abdul Hamid (Almarhum), Ibunda Hj. Siti Aminah (Almarhumah) yang selalu memberi motivasi dan inspirasi untuk terus menuntut ilmu dan menjadi manusia yang lebih baik. Mamah Ilas Maya yang selalu mengiringi setiap perjalanan perjuangan dengan doa-doa terbaik. Kakak-kakak, Adik-adik ku yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan pengertiannya yang sangat besar dalam penyelesaian tesis ini.
4. Rekan-rekan mahasiswa MB-IPB, khususnya kelas E-46 yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis, serta
5. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut membantu penyelesaian tesis ini. Semoga amal baik kita dibalas oleh Allah SWT dengan balasan yang setimpal.

Penulis berharap, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat, walaupun penulis yakin masih banyak kekurangan dan keterbatasan pada karya ilmiah ini.

Bogor, Maret 2016

Siti Nurlaela

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.